

## 5. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los requerimientos por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta pueden dirigirse a la unidad responsable de la misma. El responsable de la Comandancia informará al ciudadano de las actuaciones llevadas a cabo y de las medidas adoptadas, en su caso.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## 6. UNIDAD RESPONSABLE DE ESTA CARTA DE SERVICIOS

Comandancia de la Guardia Civil de Ávila

Teléfono: 920224400

Mail: [avila-comandancia@guardiacivil.org](mailto:avila-comandancia@guardiacivil.org)

Dirección correo: Carretera de El Espinar, nº 4, 05004, Ávila.

## 7. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo con lo establecido en la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas cuando los ciudadanos se relacionan con las unidades de la Comandancia de Ávila tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan en las solicitudes que se propongan presentar.

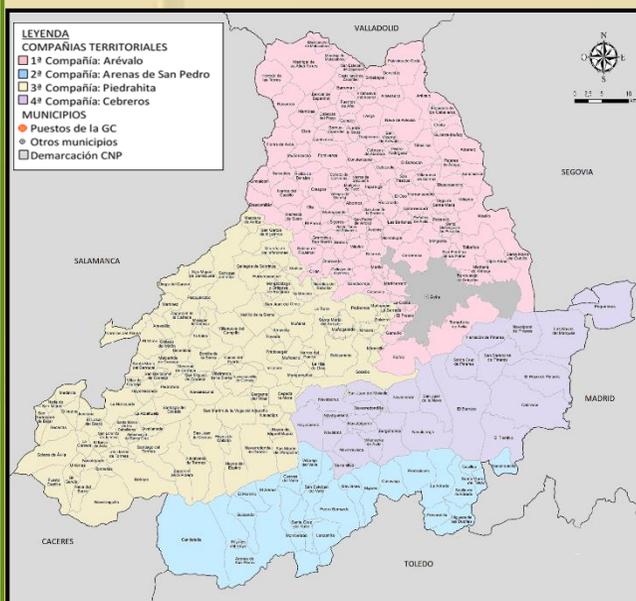
## 8. PRESENTACIÓN QUEJAS/SUGERENCIAS

- De forma presencial.
- Por correo postal: Oficina de Información y Atención al Ciudadano de la Guardia Civil, OIAC (C/ Guzmán el Bueno, 110 -28071 Madrid).

Sede electrónica:

<https://sede.guardiacivil.gob.es>

## 9. UBICACIÓN UNIDADES



## 10. COLABORACIÓN CIUDADANA

- Presencialmente en el horario de apertura de las unidades.
- Teléfono **062**.
- Aplicación ALERTCOPS:  
<https://alertcops.ses.mir.es/mialertcops/>
- En el marco de las Juntas Locales de Seguridad y los Consejos Locales de Seguridad



Edita: Secretaría General Técnica del Ministerio del Interior  
Catálogo general de publicaciones oficiales: <https://cpage.mpr.gob.es>  
NIPO (En línea): 126-23-031-8



# Guardia Civil

## Comandancia De Ávila



# Carta de Servicios

## 2023-2026

Año de publicación 2023



## 1. PRESENTACIÓN

La Comandancia de la Guardia Civil de Ávila es la Unidad territorial fundamental de mando, planificación, dirección, ejecución, gestión, coordinación y control de los servicios de la Guardia Civil en la provincia.

Esta Carta de Servicios se integra dentro del Sistema de Calidad impulsado desde la Dirección General de la Guardia Civil (DGGC) para la mejora continua de los servicios prestados a los ciudadanos por parte de sus integrantes y responsables a través de sus unidades.

## 2. SERVICIOS AL CIUDADANO

- ☑ **Servicio de seguridad ciudadana.** A través de 29 Puestos repartidos por la provincia.
- ☑ **Servicio de seguridad vial.** Vigilancia, regulación, auxilio, control del tráfico y transportes por carretera, así como la prevención e investigación de accidentes.
- ☑ Atención **personalizada** y próxima.
- ☑ Atención cualificada **especializada**.
- ☑ Atención telefónica de **urgencia**: 365/7/24, a través del teléfono 062.
- ☑ Atención **telemática**:  
[https://www.guardiacivil.es/es/servicios/Procedimientos\\_administrativos/index.html](https://www.guardiacivil.es/es/servicios/Procedimientos_administrativos/index.html)
- ☑ Atención a **colectivos vulnerables** (violencia de género, delitos de odio, menores...)
- ☑ Instrucción **atestados** e investigación penal.
- ☑ Instrucción **expedientes** administrativos.
- ☑ Materia de **armas, explosivos**, artículos pirotécnicos y cartuchería y seguridad privada, dentro de las competencias asignadas a la Guardia Civil.
- ☑ Las competencias sobre **ejercicios de tiro** del personal de Seguridad Privada y habilitación de los instructores de tiro.
- ☑ **Información pública**:  
<https://www.guardiacivil.es/es/prensa/index.html>

## 3. COMPROMISOS DE CALIDAD (AL AÑO)

- 1.- **Fomentar la cultura de seguridad** en el ámbito de los menores mediante la realización de **480 actividades informativas o divulgativas dirigidas a la comunidad educativa**.
- 2.- **Especial seguimiento y comunicación con los mayores de 65 años** mediante la realización de un **mínimo de 40 acciones informativas o divulgativas en residencias y centros de la tercera edad**.
- 3.- **Mejorar la cultura de seguridad pública, con la distribución a los medios de comunicación de 60 notas de prensa sobre actuaciones de la Guardia Civil en el ámbito de la Comandancia de Ávila**.
- 4.- **Mantener e impulsar el carácter benemérito de la Guardia Civil, dirigiendo una parte importante de su servicio a auxiliar al ciudadano, mediante la realización de un mínimo de 1.600 servicios humanitarios (auxilios y rescates)**.
- 5.- **Mejorar los servicios preventivos en materia de seguridad ciudadana, realizando de un número superior a 16.000 dispositivos encaminados a la prevención de cualquier tipo de ilícitos con el objetivo de mejorar la prevención y aumentar la seguridad ciudadana**.
- 6.- **Impulsar las labores de control de armas y explosivos realizando un mínimo de 150 inspecciones en establecimientos relacionados con armas, explosivos, cartuchería y artificios pirotécnicos**.
- 7.- **Proporcionar un entorno más seguro a los turistas realizando un mínimo de 1.300 inspecciones en establecimientos hoteleros, camping, bares y restaurantes**.
- 8.- **Fomentar la seguridad de las explotaciones agrícolas y ganaderas, realizando al menos 2.000 contactos y entrevistas encaminadas a la prevención de cualquier tipo de actividad ilícita relacionada con el sector**.
- 9.- **Garantizar la protección de los espacios naturales como principal herramienta de prevención de incendios forestales, realizando un número superior a 1.700 servicios**.
- 10.- **Impulsar las labores de protección al medio ambiente, realizando un mínimo de 3.800 inspecciones, controles y verificaciones tendentes a la protección de la flora y fauna**.

- 11.- **Reforzar la prevención de cualquier tipo de ilícito penal o administrativo en el ámbito fiscal, desarrollando un mínimo de 60 actuaciones**.
- 12.- **Proporcionar un entorno más seguro a los profesionales de la salud, realizando al menos 300 entrevistas con responsables de cada uno de los centros médicos y farmacias ubicados en la demarcación de la Comandancia**.

## 4. INDICADORES DE SEGUIMIENTO (AL AÑO)

- 1.- **Número de actividades informativas o divulgativas dirigidas a la comunidad educativa (conferencias, exhibiciones, etc.)**.
- 2.- **Número de acciones informativas o divulgativas mantenidas en residencias y centros de la tercera edad (charlas Plan Mayor, reuniones con personal de centro de mayores y familiares)**.
- 3.- **Número de notas de prensa distribuidas a los medios de comunicación**.
- 4.- **Número de servicios humanitarios (auxilios y rescates) realizados**.
- 5.- **Número de dispositivos encaminados a la prevención de cualquier tipo de ilícitos realizados**.
- 6.- **Número de inspecciones en establecimientos relacionados con armas, explosivos, cartuchería y artificios pirotécnicos realizadas**.
- 7.- **Número de inspecciones realizadas en establecimientos hoteleros, camping, bares y restaurantes, orientadas al turismo seguro**.
- 8.- **Número de contactos y entrevistas realizadas encaminadas a la prevención de cualquier tipo de actividad ilícita relacionadas con explotaciones agrícolas y ganaderas**.
- 9.- **Número de servicios realizados orientados a la prevención de incendios forestales**.
- 10.- **Número de inspecciones, controles y verificaciones tendentes a la protección de la flora y fauna realizadas**.
- 11.- **Número de actuaciones específicamente orientadas a reforzar la prevención de cualquier tipo de ilícito penal o administrativo en el ámbito fiscal**.
- 12.- **Número de entrevistas realizadas con responsables de cada uno de los centros médicos y farmacias ubicados en la demarcación de la Comandancia**.